



Pourquoi entrer en contact avec les parents et les élèves?

Nous avons tous, à un certain degré été affectés par la pandémie. Certains plus que d'autres, certains moins. Pour certains, l'impact est plutôt de l'ordre de la santé et du bien-être physique, pour d'autres, il est lié aux répercussions financières et pour d'autres encore, l'impact est d'ordre social ou émotionnel.

Chose certaine, cette pandémie est une situation complètement nouvelle et éminemment complexe et nous avons besoin de trouver des façons de composer avec celle-ci. Nous n'avons jamais fait face à une situation où les écoles ont dû fermer, les enfants rester à la maison, les parents travailler de la maison ou dans certains cas, ne plus travailler du tout.

Le personnel de l'école reconnaît qu'au-delà des inquiétudes évidentes liées à la COVID et des perturbations dans la vie des enfants et de leurs parents, plusieurs élèves peuvent souffrir de la perte ou de l'absence de liens entre eux ou avec leur milieu scolaire, leurs enseignants, amis et avec toute autre personne significative qui habitent leur quotidien. De plus, l'école offre aux élèves un sentiment de sécurité, une routine et un encadrement ; lorsqu'elle est fermée, cela peut devenir déstabilisant pour eux.

Nous savons que les intervenants scolaires, en particulier les enseignants jouent un rôle significatif et positif dans la vie des élèves et que le maintien de ce lien à travers des contacts réguliers aura un impact significatif sur le bien-être global des élèves, leur capacité à s'adapter et leur engagement par rapport aux apprentissages lors du retour à l'école. Ainsi, en ce moment, de prendre contact avec les parents leur envoie le message que le personnel des écoles pense à eux. De plus, prendre contact avec les élèves et leurs parents aura un impact sur votre propre sentiment de bien-être mental ; se soucier des autres en ce moment aide à développer sa résilience.

Ce référentiel préparé par Dr Gerry Weintraub et Dre Elana Bloom, coordonnateurs du Centre d'Excellence en santé mentale contient des suggestions relatives à des « **points de discussion** » lors du contact avec les parents ou les élèves en période d'incertitude. Il est difficile de se préparer en fonction de toutes les conversations, les questions et les inquiétudes que les parents pourront soulever. Une section contenant des conseils à **Faire** et **Ne pas faire**, ainsi que des stratégies pour les conversations anxiogènes ou complexes se trouvent dans ce document. Il y a aussi des suggestions sur les façons d'**engager**, d'**offrir du support** et d'**évaluer les besoins** des parents et des élèves ainsi que des services ou du soutien dont ils peuvent avoir besoin durant ces temps difficiles.





BASES POUR PRENDRE CONTACT AVEC LES FAMILLES

PRENDRE CONTACT

DEMANDER

ÉCOUTER

VALIDER

RASSURER

GÉRER

CONNAÎTRE

Points de discussion avec les parents:

Nous reconnaissons que lorsque vous appelez un parent, votre relation antérieure avec lui ainsi que votre niveau de confort et votre façon de parler auront un impact sur le déroulement de la conversation. Nous avons donc fourni ce cadre de référence pour vous aider lorsque vous parlerez avec les parents et les élèves. Voici quelques exemples de questions destinées à vous aider, mais ne constituant pas un script que vous devez suivre à la lettre. Vous êtes libre d'utiliser vos façons habituelles de parler avec les parents ou de choisir des questions qui selon vous, pourraient être utiles ou appropriées au contexte.

Tentez de garder cette conversation téléphonique initiale relativement courte et mettez l'emphase sur la prise de contact.

PRENDRE CONTACT :

Expliquer que le but de l'appel est de prendre contact et de voir comment ils vont et se sentent.

“ Je suis vraiment heureux de pouvoir vous parler et j'apprécie vraiment que vous preniez le temps de me parler aujourd'hui. “

“ Je suis si heureux d'avoir la chance de vous parler aujourd'hui pour vérifier comment vous allez et comment vont les enfants”

“ Cela a été une période difficile ces deux dernières semaines pour nous tous et je me demandais : comment allez-vous? Et les enfants ? “

“ J'ai pensé à vous et j'appelle pour voir comment vous allez pendant cette période.”



DEMANDER :

Vous leur demandez de partager leur réalité parce que vous êtes prêt à entendre ce qu'ils ressentent et vivent. Vous n'êtes pas là pour réparer ou changer quoi que ce soit.

Vous appelez également pour demander s'ils ont besoin d'aide, que ce soit de la nourriture, des vêtements ou d'autres produits personnels, du soutien financier (loyer, hypothèque), du soutien concernant la santé mentale ou du soutien parental.

“ J'aimerais vraiment savoir comment vous gérez la situation.”

“ Qu'est-ce qui vous manque le plus ? ”

“ Y a-t-il des éléments spécifiques dont vous avez besoin ? ”

“ Quels ont été les plus grands défis? ”

“ Y a-t-il quelque chose avec laquelle vous avez de la difficulté et avec laquelle je pourrais être en mesure de vous aider? ”

“ Avez-vous besoin d'aide, comme de la nourriture, des vêtements ou des produits personnels? ”

“ Y a-t-il des éléments que vous trouvez particulièrement difficiles ou stressants? ”

“ Quel type de soutien avez-vous actuellement à votre disposition? ”

“ Quel genre de soutien pourrait vous être le plus utile? ”

ÉCOUTER :

Écoute active

Réflexion

Résumer ou reformuler ce qui est dit

“ Je comprends que cette incertitude est difficile à gérer. ”

“ Je vous entends dire que vous vous sentez stressé/inquiet/triste. ”

“ Vous êtes inquiet pour les enfants et leur éducation. ”

“ Vous craignez de manquer de patience envers les enfants. ”



<p>VALIDER :</p> <p>Comprendre que ce qu'ils ressentent ou vivent est compréhensible compte tenu de leur situation dans le contexte actuel.</p>	<p>“ Il est compréhensible que vous pensiez ou ressentiez cela. ”</p> <p>“ Je peux comprendre votre point de vue. ”</p>
<p>RASSURER :</p> <p>Modéliser l'optimisme et espérer que les choses pourront être comprises et s'amélioreront.</p> <p>La situation n'est que temporaire.</p>	<p>“ Vous pouvez vous sentir seul, mais je suis sûr qu'il y a des gens qui peuvent vous aider à composer avec cela. ”</p> <p>“ J'espère pouvoir à nouveau entrer en contact ou parler avec vous bientôt. Quel serait le meilleur moment pour vous contacter? ”</p>
<p>GÉRER :</p> <p>Utiliser des approches fondées sur les forces pour aider les parents à reconnaître et à se souvenir de leurs réussites antérieures et de la façon dont ils ont géré des problèmes et des défis.</p>	<p>“ Vous avez déjà été confronté à des situations difficiles auparavant. Je suis sûr que vous allez faire face à cela aussi. ”</p>
<p>CONNAÎTRE:</p> <p>Soutiens disponibles à l'école, à la commission scolaire, dans le réseau de la santé et des services sociaux ou communautaire.</p>	<p>“ J'entends que vous avez besoin d'aide avec _____, voici un numéro de téléphone ou un courriel d'une ressource qui pourrait être en mesure de vous aider avec cela.”</p> <p>“ Voici un site web qui pourrait être en mesure de vous aider avec cela.”</p>



Étant donné l'état accru d'anxiété et l'éventail des émotions que les parents peuvent probablement ressentir pendant la pandémie, il est possible que certains parents expriment de la colère, de la frustration, de la tristesse ou de l'impuissance au cours de votre conversation. Voici quelques conseils à **Faire et Ne pas faire** qu'il est important de garder à l'esprit. **Il est d'une extrême importance de se rappeler que peu importe les sentiments exprimés par les parents, il faut les valider et essayer de ne pas prendre les propos exprimés de manière personnelle, car ils sont en rapport avec la situation de pandémie.**

Faire	Ne pas faire
Valider leurs sentiments.	Argumenter ou être sur la défensive
Accepter comment ils peuvent se sentir et reconnaître leur point de vue.	Les interrompre ou tenter de les convaincre que tout ira bien.
Être empathique face à leur situation.	Minimiser ce qu'ils ressentent.
Leur permettre de parler un peu de leurs facteurs de stress et de leurs défis, mais ensuite les rediriger vers des idées concrètes qui pourraient leur être utiles ou leur apporter du soutien.	Les laisser déblatérer sur tout ce qui est négatif.
Encourager ou valider la manière dont ils font face aux situations et offrir une alternative, si l'occasion se présente.	Juger comment ils font face à la situation.
S'en tenir aux faits.	Ajouter des informations que vous ne connaissez pas ou faire des interprétations, des prédictions sur l'avenir ou des conjectures.



Points de discussion avec les enfants:

Expliquer que le but de l'appel est de prendre contact, de voir comment ils vont et se sentent, et ce qu'ils ont fait depuis la fermeture des écoles.

Voici des exemples de questions pour démarrer la conversation, mais il est important de garder à l'esprit le niveau de développement de l'élève.

<p>PRENDRE CONTACT :</p> <p>Expliquer que le but de l'appel est de prendre contact et de voir comment ils vont et se sentent</p>	<p>“ Je suis vraiment heureux de pouvoir te parler aujourd'hui !”</p> <p>“ Je suis si heureux d'avoir la chance de vérifier avec toi comment tu vas”</p> <p>“ Il semble que ça fait une éternité que nous ne nous sommes pas vus. Tu me manques”</p> <p>“ J'ai pensé à toi et je voulais voir comment tu allais”</p>
<p>DEMANDER :</p> <p>Vous leur demandez de partager leur réalité, parce que vous êtes prêt à entendre ce qu'ils ressentent et vivent. Vous n'êtes pas là pour réparer ou changer quoi que ce soit.</p> <p>Sentiments (ennui, colère, frustration, ressentiment, peur, tristesse)</p> <p>Physique/santé (faim, fatigue, ne pas ou mal dormir)</p>	<p>“ Quelles activités as-tu faites ? ”</p> <p>“ Quelles ont été tes activités préférées”</p> <p>“ Es-tu allé à l'extérieur ?”</p> <p>“ Comment ça se passe pour toi ?”</p> <p>“ Qu'est-ce qui te manque le plus ? Amis ? Activités ? Clubs ? ”</p> <p>“ De quoi as-tu le plus hâte quand nous retournerons à l'école ? ”</p> <p>“ Y a-t-il des choses dont tu as besoin ? ”</p> <p>“ Quels ont été les plus grands défis? ”</p> <p>“ Y a-t-il quelque chose avec laquelle tu as de la difficulté et avec laquelle je pourrais être en mesure de t'aider?”</p>



<p>ÉCOUTER :</p> <p>Écoute active</p> <p>Réflexion</p> <p>Résumer ou reformuler ce qui est dit</p>	<p>“ J’entends que tu t’ennuies vraiment et que tes amis te manquent. ”</p> <p>“ Je comprends que tu crains que ta mère ou ton père ne tombe malade et qu’il n’y ait personne pour prendre soin de toi. ”</p> <p>“ Tu me dis que tu te sens stressé/inquiet/triste. ”</p> <p>“ Tu crains que ce soit toujours comme ça et que les écoles restent fermées pour toujours. ”</p> <p>“ Tu crains de perdre tous tes amis d’ici à ce tout ça soit fini. ”</p>
<p>VALIDER :</p> <p>Comprendre que ce qu’ils ressentent ou vivent est compréhensible compte tenu de leur situation dans le contexte actuel</p>	<p>“ C’est compréhensible que tu penses ou que tu te sentes comme cela. ”</p> <p>“ Je peux comprendre ton point de vue. ”</p>
<p>RASSURER :</p> <p>Modéliser l’optimisme et espérer que les choses pourront être comprises et s’amélioreront.</p> <p>La situation n’est que temporaire.</p> <p>.</p>	<p>“ Tu te sens peut-être seul, mais c’est pourquoi j’appelle, pour te dire que je me soucie de toi et pour voir comment nous pouvons améliorer les choses. ”</p> <p>“ J’ai vraiment aimé te parler et j’aimerais te rappeler à nouveau bientôt. Aimerais-tu ça? ”</p>
<p>GÉRER :</p> <p>Utiliser des approches fondées sur les forces pour aider les élèves à reconnaître et à se souvenir de leurs réussites antérieures et de la façon dont ils ont géré des problèmes et des défis.</p>	<p>“ Tu as déjà été confronté à des situations difficiles, parlons de la façon dont tu as fait pour les surmonter. ”</p> <p>“ Je me souviens quand tu as eu cette (situation difficile) l’an dernier et que tu as vraiment bien géré cela. ”</p>



Points de discussion avec les enfants:

<i>Faire</i>	<i>Ne pas faire</i>
Valider leurs émotions.	Donner l'impression que ce qu'ils ressentent importe peu ou est mal.
Accepter comment ils peuvent se sentir et reconnaître leur point de vue.	Les interrompre ou leur promettre que tout ira bien.
Comprendre leur situation.	Minimiser ce qu'ils ressentent.
Écouter ce qu'ils ressentent et ce qu'ils font.	Envoyer involontairement des messages laissant entendre que les activités qu'ils choisissent sont mauvaises.
Être empathique face à leur situation.	Prendre contact avec eux en utilisant des sarcasmes ou des blagues sur leurs sentiments ou la situation.
S'en tenir aux faits.	Ajouter des informations que vous ne connaissez pas ou faire des interprétations, des prédictions sur l'avenir ou des conjectures.

Nous voulons souligner le travail dévoué des professionnels du Centre d'Excellence en Santé Mentale qui ont créé le contenu de ce guide référence.